9　よくあるご質問（FAQ）

よくあるご質問を掲載させていただきますので、トラブル時の参考にしてください。

9−1　インターネット編

Q1　インターネットに繋がらないのですが。

A1

音声告知端末（ハイパーコースご契約の場合は高速ケーブルモデム）のランプの状態を確認してください。（P.3）。ランプが正常な状態でもパソコン、ルータといった通信機器との通信がうまくいっていない可能性がありますので、パソコン、ルータの電源を切った上で、音声告知端末（または高速ケーブルモデム）の再起動（P．4）を行います。音声告知端末（または高速ケーブルモデム）が完全に再起動したことを確認してから、パソコンやルータの電源を入れてお試しください。

音声告知端末（または高速ケーブルモデム）が故障したと思われる場合は、お手数ですが郡上ケーブルテレビまでご連絡ください。無償で交換させていただきます。

それでも接続できない場合は、パソコンの設定（P．9）を参考に、パソコンの設定や、ルータの接続をご確認ください。ルータの設定（無線LAN 等）については、ルータ付属の取扱説明書をご覧いただくか、メーカーサポート等にお問い合わせください。

職場等、別の場所で使っていたパソコンを接続して繋がらない場合は、インターネットブラウザの「プロキシ設定」や「IP アドレス」が自動取得になっているかご確認ください。

Q2　パソコンは何台接続できますか。

A2

郡上ケーブルテレビの音声告知端末（ハイパーコースご契約の場合は高速ケーブルモデム）に接続できる通信機器は１台となっています（法人契約は１０台迄）。複数台ご利用いただく場合は、ルータを設置してください。

パソコンを新しく買い替えた場合や、LAN ケーブルを繋ぎかえて、複数台のパソコンでご利用いただく場合は、お手数ですがパソコンを変更した都度、音声告知端末（または高速ケーブルモデム）の再起動（P．4）を行ってください。音声告知端末（または高速ケーブルモデム）が完全に再起動したことを確認してから、パソコンの電源を入れてください。

Q3　無線LAN に接続しようとするとパスワードを聞かれます。

A3

接続に必要なパスワード（暗証キー、WEP/WPA キー、セキュリティキー等）は、郡上ケーブルテレビからお渡しするパスワードとは異なるものです。音声告知端末（または高速ケーブルモデム）のランプが正常な状態で、インターネットのご契約があれば、インターネットがご利用いただける状態です。パスワードについては、無線LAN 等のルータの設定と考えられますので、ルータの取扱説明書をご覧いただくか、各メーカーサポートへお問い合わせください。なお、音声告知端末（または高速ケーブルモデム）とルータとの接続に失敗している状態でも、同様の表示が出る場合がありますので、P．4を参考に再起動が完了してからルータを接続してください。

Q4　ゲーム機は利用できますか。

A4

一般的なゲーム機及び携帯ゲーム機については、接続動作環境を満たしております。設定方法、接続方法については、各ゲーム機の取扱説明書をご覧いただくか、メーカーサポートにお問い合わせください。ルータを使用して無線LAN で接続する場合は、ルータ付属の取扱説明書をご覧いただくか、メーカーサポートへお問い合わせください。また、ゲームの推奨速度を参考に、条件にあった通信速度のご契約であるかご確認ください。

Q5　あるサイトを開いたら、身に覚えのない入会や請求のメッセージが表示されました。

A5

迷惑メールやアダルトサイトなどのＵＲＬを誤ってクリックし、悪質なサイトに接続され料金の請求画面が表示されることがあります。ＩＰアドレスなどが表示されていても、このような業者に郡上ケーブルテレビから個人情報を開示することはございません。ご心配な場合は、画面に表示された連絡先には**連絡しないで**、まずは下記の相談窓口等にご相談ください。

岐阜県 県民生活相談センター（058-277-1003）

郡上市役所 総務部 総務課（0575-67-1121）

Q6　インターネットに接続しようとすると、「ダイヤルアップ」といった表示が出ます。

A6

インターネットブラウザの設定を確認してください。Windows Internet Explorer であれば「インターネットのプロパティ」→「接続」タブにある「ダイヤルしない」にチェックを入れてください。

Q7　ハイパーコースを契約していますが、速度が出ないようです。

A7

郡上ケーブルテレビのインターネット接続サービスはベストエフォート型のサービスですので、最大通信速度をそのまま保証するものではありません。ご使用の環境によっては通信速度が遅くなることがあります。通信速度の低下には様々な要因があります。以下に代表的な要因をご案内します。

<Windows XP 以前の OS を使用している>

データの送信が正しく行われたかどうかの確認を、受信側が送信側に送るタイミングを指定する「RWIN」の設定値が、低速通信を想定した値に固定されているため、初期値のままでは通信速度に限界があります。値を変更することも可能ですが、レジストリという OS にとって非常に重要な部分を書き換える必要があるため、パソコンの動作に異常をきたす、最悪の場合には動作しなくなるといったリスクがあります。

この問題はWindows Vista 以降のOS では改善され、OS が自動的に最適な値に設定して動作するようになっています。郡上ケーブルテレビでは、Windows Vista 以降の OS のご使用を推奨しております。

<通信機器の規格や性能により通信速度の制限がある>

有線 LAN・無線 LAN ともに通信速度は各通信機器の規格・性能に依存します。

有線 LAN の場合はルータやパソコン（有線 LAN アダプタ）の 100Mbps、1Gbps といったイーサネット規格の公称速度だけでなく、実効スループット値といったメーカーが実測した通信速度に注意が必要です。安価なルータ等の場合、規格を大きく下回る実測値が上限となっている場合があります。

無線 LAN の場合も同様に、無線 LAN の規格である IEEE 802.11a や IEEE 802.11g では、54Mbps 以上の速度が出ません。ルータ、パソコン（無線 LAN アダプタ）ともに IEEE 802.11n 以降の規格に対応している必要があります。こちらもメーカー公表の実測値に注意してください。

また、無線という性質上、周りの電波の影響や壁などの障害物により通信が遮られると、通信速度にも影響があります。

<通信速度測定サイトの速度が出ない>

外部の通信速度測定サイトでの測定値は、インターネットの性質上、測定サイトのあるサーバーまでの通信経路やサーバーの性能、通信の混雑状況に依存します。郡上ケーブルテレビでは、速度測定サイトを内部サーバーにご用意しました。測定を希望される方は、郡上ケーブルテレビまでご連絡ください。

なお、郡上ケーブルテレビのインターネット接続サービスでは、特定の通信を規制するといった制限は行っておりません。ご利用になるサービスによって、推奨される通信速度も異なりますので、アプリケーションソフトの動作環境やサービスの提供元に確認してください。

Q8　○○は使用できますか。また必要なコースはどれを選択すればよいのですか。

A8

例えば、YouTube 等の動画のストリーミング配信では、動画データの送信（受信）と再生が同時に行われるため、必要な通信速度を満たしていない場合は映像が途切れることや、再生そのものが出来ないことがあります。

動画や音声ファイルの場合は画質や音質によって、再生に必要な通信速度も異なります。

また、スマートフォンやタブレット端末用のカラオケソフト等では「位置情報」の取得が必須動作環境となっているものがあります。

モバイルデータ通信においては、公衆 Wi-Fi アクセスポイントやモバイル通信網の基地局の位置から相対的に位置を割り出したり、GPS 機能によって位置情報を取得したりしていますが、郡上ケーブルテレビのインターネット接続サービス加入者の音声告知端末（または高速ケーブルモデム）に無線ルータを接続して、スマートフォン等を Wi-Fi（無線 LAN）接続した場合、正確な位置情報を取得することが困難な場合がありますのでご注意ください。

9－2　メール編

Q１　メールの送受信ができません。

A１

まずは、インターネットブラウザ等でインターネットに接続できているかをご確認ください。メールの送受信ができない場合は、メールのソフトに、「エラーメッセージ」や「エラーコード」、「エラー番号」等が表示されますので、検索サイト等で検索してください。

Outlook Express / Microsoft Outlook / Windows メール / Windows Live メール等のエラーの例

エラー番号	エラーメッセージと対処
0x80004005	'送受信中' はエラー（0x80004005）を報告しました：操作は失敗しました。
	Norton Anti Virus のスクリプト遮断機能を無効にしてください。当該ソフトウエアメーカー(シマンテック)へお問い合わせください。
0x80042108 0x8004210a 0x800CCC0D 0x800CCC0E 0x800CCC0F 0x800CCC15	受信（POP3）メールサーバーに接続できません。受信（POP サーバー）からの応答を待機中に操作がタイムアウトになりました。ホスト'mail.gujo-tv.ne.jp'が見つかりません。
	メールサーバーに接続できていません。インターネット接続、セキュリティソフト、メールソフトのアカウント設定を確認してください。
0x800CCC18	セキュリティで保護されたパスワード認証でサーバーにログオンできませんでした。
	受信サーバーの設定の誤りがないか確認してください。［ セキュリティで保護されたパスワード認証でログオンする ］の設定を無効にしてください、
0x800CCC0F 0x800CCC19	サーバーは接続を解除しました。
	データの容量が大きく、送信または受信に時間がかかっている可能性がありますので、メールソフトのサーバーのタイムアウトを長めに設定してください。
0x800CCC90 0x800CCC91 0x800CCC92	メールサーバーにログオンできませんでした。ユーザー名が拒否されました。パスワードが拒否されました。
	メールアカウントかパスワードが間違っていないか確認してください。また、アカウントは、@マークの左側になりますので、「@gujo-tv.ne.jp」は入力しないでください。

Q２　メールの受信はできますが送信ができません。

A２

郡上ケーブルテレビでは、「迷惑メール対策」および「メールサーバーの不正利用防止対策」を強化する理由から、メールの送信時における認証方式を平成２３年９月２６日より「SMTP 認証」方式に変更しました。

これは多くのサービスプロバイダで実施されている一般的な迷惑メール対策です。

従来の一般的なメール設定では、送信時のポート番号が「25」となっており、認証を必要としない設定となっています。

郡上ケーブルテレビでは、SMTP 認証を行う送信ポート番号を「587」としており、これをお使いのメールソフトのアカウント設定に反映させる必要があります。

各メールソフトの設定につきましては、メールソフトの設定（P．１９）を参考に設定をお願いします。

Q３　急にメールの受信ができなくなりました。

A３

インターネット接続が切断されている、メールソフトの不具合（メール保存用のデータファイルが破損した、アカウント設定が破損した）等、パソコン側に原因がある場合もありますが、メールボックスの容量上限までメールを溜めてしまうと、受信そのものができなくなってしまうことがあります。

郡上ケーブルテレビのインターネット接続サービスでは、全コース一律の基本サービスとして、お客様のアカウント１つにつき500MBのメールボックスをご用意しています。

通常のご使用では、ある程度定期的に受信していただければ、メールボックスの上限に達することはまずありませんが、メールソフトのアカウント設定で「サーバーにメッセージのコピーを置く」といった設定がされていると、パソコンにメールを受信してもメールボックスにメールのコピーを残してしまうため、メールボックスにはメールが溜まり続けてしまいます。

２台以上のパソコン等で受信するといった必要がなければ、この設定項目は無効にするようにしてください。

各メールソフトの設定につきましては、メールソフトの設定（P．１９）を参考に設定をお願いします。

メールボックスの上限に達してしまったと思われる場合は、お手数ですが郡上ケーブルテレビまでご連絡ください。

Q４　メールが相手に届かず、英語のメールが送られてきました。

Ａ４

メールが届かなかった場合は、"Mailer-Daemon" "Mail Delivery Subsystem" などから、英語のメールが戻ってくる場合があります。この場合は、お客様が送信されたメールが何らかの理由で届かなかった可能性があります。エラーメッセージの内容を参考に送信されたメールを再度確認してください。

キーワード	原因と対処方法
User Unknown	相手先のメールサーバーには届いたが、アドレスが存在しないことが考えられます。 相手先のアドレスの@より、左側が間違っている。メールアドレスの一部に全角の文字等が入っている。携帯等でインターネットメールを拒否している。
Domain not Found/ Host unknown	アドレスの@以降が間違っている可能性があり、相手先のメールサーバーが見つからないまたは存在しないことが考えられます。 メールアドレスを再度確認してください。
Exceed Maximum	メールのサイズが大きすぎて、相手先のメールサーバーに拒否されました。一度添付ファイルを外して、送信してみてください。

メールを送っても届かない、英語のメールが戻ってこないといった場合は、ご自分の携帯やフリーメールアドレスなどに試験メールを送信してみてください。

また、メールソフトのアカウント設定で「メッセージが大きい場合は分割する」といった設定がされていると、指定されたサイズ以上のメールを自動的に分割して送信してしまいます。郡上ケーブルテレビでは、この設定が有効になっていると送信できませんので、必ず設定を無効にしてご使用ください。

Q５　メールの送受信サイズはどのぐらいですか。

Ａ５

郡上ケーブルテレビのメールの最大送受信サイズは、メールサーバー上でメール本文を含め 100MBになります。メールサーバー上では自動的に情報が付加されるため、パソコン上（ハードディスク等の記憶装置内）のサイズよりも大きくなります。

画像やファイル等を添付する場合は、パソコン上でおおむね 70MB以下になるよう調節して下さい。なお、メールボックスの空き容量（=メールボックス全体の容量ー使用容量）を超えるサイズのメールは送信・受信ともにできませんのでご注意ください。

Q６　メールアドレス・パスワードの変更は可能ですか。

Ａ６

メールアドレスの変更は、書類が必要になりますので、お近くの郡上ケーブルテレビ協力店、または郡上ケーブルテレビ放送センターにてお手続きをお願いいたします。ご連絡いただければ書類を郵送させていただきます。パスワードについては、メール設定変更ツール（Ｐ．３１）にて変更が可能です。

Q７　メールのパスワードを教えてください。

Ａ７

パスワードはお客様の大切な個人情報となりますので、お電話やＦＡＸ等ではお答えできません。「インターネット接続サービス登録完了のお知らせ」を再発行して、簡易書留にて郵送いたします。再発行の事務手数料として５４０円（税込）を申し受けます。事務手数料は翌月のインターネット利用料と合算して請求させていただきます。再発行を希望される方は、お手数ですが郡上ケーブルテレビ放送センターまでご連絡ください。

Q８　Windows ８の「メール」に設定できない。

Ａ８

Windows８の「アプリケーション版メール」（下の画像参照）はMicrosoft（マイクロソフト）の提供するMicrosoft アカウントのメール（Hotmail 等）を利用するためのものです。こちらのアプリケーションでは郡上ケーブルテレビのメール（○○○○○@gujo-tv.ne.jp）を設定して使用することはできません。

Windows Live メールやMicrosoft Outlook、その他「POP3」に対応したメールソフトをインストールしてお使いください。各メールソフトの設定につきましては、メールソフトの設定（Ｐ．１９）を参考に設定をお願いします。